



algorithmic
trading

REKLAMAČNÍ ŘÁD

RSJ SECURITIES a.s.

OBSAH:

ČLÁNEK I.	ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ	STR. 3
ČLÁNEK II.	UPLATNĚNÍ REKLAMACE	STR. 3
ČLÁNEK III.	POSOUZENÍ REKLAMACE	STR. 4
ČLÁNEK IV.	VYŘÍZENÍ REKLAMACE A INFORMOVÁNÍ O VYŘÍZENÍ	STR. 4
ČLÁNEK V.	SPOLEČNÁ, PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	STR. 5

ČLÁNEK I. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

Odst. 1) Obchodník s cennými papíry, společnost RSJ Securities a.s. (dále jen „Obchodník“) tímto vydává a stanoví reklamační řád Obchodníka (dále jen „Reklamační řád“).

Odst. 2) Tento Reklamační řád je vydáván ve smyslu příslušných právních předpisů ke stanovení hlavních zásad a postupů uplatňování a vyřizování reklamací a stížností klientů Obchodníka. Tento Reklamační řád současně slouží jako vnitřní předpis Obchodníka a je závazný pro všechny pracovníky Obchodníka.

Odst. 3) Obchodník se zavazuje dodržovat tento Reklamační řád. Všichni pracovníci (zaměstnanci) Obchodníka jsou povinni dodržovat tento Reklamační řád.

Odst. 4) Tento Reklamační řád se vztahuje na (investiční) služby a produkty (investiční nástroje) poskytované Obchodníkem.

Odst. 5) Reklamační řád Obchodníka byl schválen a vydán představenstvem Obchodníka, představenstvo Obchodníka též schvaluje veškeré jeho změny a případné doplňky.

Odst. 6) Reklamační řád stanoví zejména:

- uplatňování reklamací a stížností klientů (společně dále jen „reklamace“),
- formu, způsob, místa a osoby příslušné k přijmutí uplatňování reklamace,
- způsob vyřizování reklamace, posuzování a rozhodování o reklamaci, termín a formu vyřízení,
- informování klienta o vyřizování a vyřízení reklamace,
- evidenci a archivaci reklamací a jejich vyřízení.

ČLÁNEK II. UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Odst. 1) Pokud je klient přesvědčen, že Obchodník nesplnil nebo neplní své závazky vyplývající z uzavřených smluv či jakýmkoli jiným způsobem porušuje své povinnosti (ať již sjednané smlouvou či stanovené právními předpisy) ve vztahu k řádnému jednání s klientem, se klientovi doporučuje, dříve než podnikne jakékoliv kroky u třetích osob (státních úřadů či orgánů), uplatnit reklamaci u Obchodníka.

Odst. 2) Klient je oprávněn uplatnit reklamaci ohledně veškerých možných případů, kdy se klient domnívá, že Obchodník porušuje své povinnosti ve vztahu k zákazníkovi. V případě, kdy klientovo oznámení Obchodníkovi nemá mít charakter reklamace, ale spíše dotazu či žádosti o vysvětlení, je třeba, aby bylo takto formulováno.

Odst. 3) Reklamaci je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, kdy klient shledal důvody pro její uplatnění, a to zejména s ohledem na možnost včasného prošetření a posouzení okolností,

kteře jsou předmětem reklamace. Pořádková lhůta pro uplatnění reklamace je 30 dnů ode dne, kdy klient shledal potenciální důvod k uplatnění reklamace.

Odst. 4) Reklamace musí mít písemnou formu. Reklamaci je třeba formálně v jejím úvodu takto označit, nejlépe výslovným uvedením textu „Reklamace“. V Reklamaci musí klient jasně a srozumitelně popsat reklamovanou skutečnost. Je vhodné reklamovanou skutečnost doložit např. kopiemi dokumentů apod., je-li to možné.

Odst. 5) Reklamaci je třeba Obchodníkovi doručit doporučenou poštou anebo osobně, a to na adresu Na Florenci 2116/15, Nové Město, 110 00 Praha 1.

Odst. 6) V reklamaci je vhodné použít kontaktní údaj klienta (včetně telefonického spojení), aby bylo možno klienta kontaktovat v rámci flexibilního vyřizování reklamace. Dále je třeba uvést adresu, na kterou má Obchodník klientovi zaslat stanovisko, týkající se vyřízení reklamace.

Odst. 7) Uplatněnou reklamaci u Obchodníka přijímá útvar recepce, k žádosti klienta je povinen klientovi doručení reklamace potvrdit.

ČLÁNEK III. POSOUZENÍ REKLAMACE

Odst. 1) Reklamace je neprodleně předána k vyřízení pracovníkovi Compliance. Pracovník Compliance vyřizuje reklamaci ve spolupráci s pracovníky dotčených oddělení Obchodníka. K projednání a vyřízení reklamace může pracovník Compliance požadovat součinnost (vyjádření, podklady a příslušné dokumenty) všech dotčených pracovníků Obchodníka. Tito pracovníci jsou povinni poskytnout veškerou součinnost, pravdivě podat veškeré informace a nic nezamlčovat.

Odst. 2) Při prošetřování reklamace je třeba šetřit veškerých práv a důstojnost klienta, neopomenout prošetřit veškeré skutečnosti, doklady a důkazní prostředky, kterými Obchodník disponuje, a dávat přednost oprávněným zájmům klienta před zájmy Obchodníka.

ČLÁNEK IV. VYŘÍZENÍ REKLAMACE A INFORMOVÁNÍ O VYŘÍZENÍ

Odst. 1) Klient je oprávněn se informovat na telefonním čísle +420 257531234 na průběh vyřizování reklamace.

Odst. 2) Obchodník je povinen vyřídit reklamaci (podat klientovi písemné stanovisko k reklamaci) ve lhůtě 30 dnů ode dne jejího doručení.

Odst. 3) Po zevrubném prozkoumání veškerých skutečností, které jsou předmětem reklamace, a jejich oprávněnosti, jak je uvedeno výše, Obchodník (pracovník Compliance) podá písemně klientovi, na adresu uvedenou klientem v reklamaci, své stanovisko k reklamaci. Před odesláním stanoviska je pracovník Compliance povinen informovat o navrhovaném vyřízení předsedu představenstva.

Odst. 4) Stanovisko k reklamaci musí být jasné, srozumitelné a uvádět odůvodnění závěrů stanoviska. Stanovisko podepisuje jménem Obchodníka pracovník Compliance.

ČLÁNEK IV. SPOLEČNÁ, PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Odst. 1) Reklamační řád Obchodníka je závazný pro všechny pracovníky Obchodníka.

Odst. 2) Obchodník tímto informuje klienta, že v souladu s právními předpisy je povinen evidovat a archivovat doklady reklamace a reklamačního řízení (včetně souvisejících údajů). Obchodník v souladu s právními předpisy zanesе uplatněnou reklamaci klienta do příslušné evidence (Reklamační knihy). Vedením přijatých reklamací je u Obchodníka pověřen pracovník Compliance. Obchodník v souladu s právními předpisy zanesе údaj o vyřízení reklamace do příslušné evidence (Reklamační knihy). Vedením vyřízení reklamací je u Obchodníka pověřen pracovník Compliance.

Odst. 3) Ustanoveními tohoto Reklamačního řádu nejsou dotčena oprávnění klienta uplatňovat své nároky u příslušných státních orgánů (zejména České národní banky či soudu).

Odst. 4) Při souhlasu klienta se stanoviskem Obchodníka k reklamaci klienta, může Obchodník požadovat souhlasné vyřízení reklamace písemně potvrdit. Toto potvrzení podepisuje společně Obchodník a klient a je považováno za sjednání smíru ohledně reklamované skutečnosti.

Odst. 5) Tento Reklamační řád je Obchodník povinen zveřejnit (zpřístupnit veřejnosti) ve svém sídle a v každé své provozovně.

Odst. 6) Pravidelnou kontrolou vyřizování reklamací, včetně souvisejících evidencí (Reklamační knihy) je pověřen Interní auditor v souladu s plánem auditu.

Odst. 7) Tímto Reklamačním řádem se ruší předchozí Reklamační řád.

Odst. 8) Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem schválení představenstvem.